

## Z virusno okužbo COVID /19 združljiva komunikacija

Sugestije temeljijo na: VitalTalk-Open-Source Fibel der Autoren Bob Arnold MD, Randy Curtis MD MPH, Jonathan Fischer MD, Michael Fratkin MD, Margaret Isaac MD, Josh Lakin MD, Nick Mark MD, Susan Merel MD, Tona McGuire PhD, James Tulsy MD, Vicki Sakata MD, The John A. Hartford Foundation, Cambia Health Foundation [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org)

V slovenščino prevedla: Erika Zelko in Stanislav Malačič

### SKRINING - Če nekoga skrbi, da je okužen

Kaj vpraša bolnik?	Kako lahko odgovorite?
Zakaj niso vsi testirani?	Nimamo dovolj testov. <b>Želim si, da bi bilo drugače.</b>
Zakaj tako dolgo traja, da dobim izvid testa?	V laboratoriju se trudijo čim hitreje analizirati brise in pripraviti rezultate. <b>Lahko si predstavljam, da je težko čakati.</b>
Zakaj so testirali tisto znano osebnost?	Ne poznam podrobnosti. A lahko vam povem, da smo bili takrat v drugačnem obdobju pandemije. <b>Stvari se tako hitro spreminjajo, da to kar smo počeli prejšnji teden, danes ni več aktualno.</b>

### TRIAŽA - če morate odločati kam napotiti katerega bolnika

Kaj vpraša bolnik?	Kako lahko odgovorite?
Zakaj ne morem preprosto v bolnišnico?	Naša glavna skrb je vaše zdravje. Poskušamo organizirati delo tako, da boste varno prišli do za vas najustreznejše obravnave. Prosim odgovorite na nekaj vprašanj. <b>Lahko nam pomagate, da je postopek sprejema čim hitrejši za vas in vse ostale.</b>
Zakaj me ne spustite v bolnišnico?	<b>Verjamem, da vas skrbi in si želite najboljšo možno oskrbo.</b> A ravno v tem trenutku je bolnišnica precej nevaren kraj, razen, če jo nujno potrebujete. <b>Za vas je najvarnejše, če...</b>

## NAPOTITEV – na bris, v bolnišnico, v osamitev..

Kaj reče bolnik?	Kako lahko odgovorite?
A to pomeni, da sem okužen s Korona virusom?	Narediti moramo bris nosno-žrelnega predela, izvid dobimo predvidoma jutri. <b>Normalno je, da ste v stresu, ko pričakujete izvid.</b> Poskusite početi nekaj kar vas bo zamotilo in boste vsaj deloma ostali v ravnovesju.
Kako hudo je?	Na podlagi informacij, ki ste jih podali in po opravljenem pregledu, priporočam, da greste (ostanete) v bolnišnici. <b>V naslednjih dneh bomo vedeli</b> več in vas natančno obvestili.
Bo dedku uspelo?	<b>Razumem, da vas je strah.</b> Če povzamem: glede na to, da je star 90 let in ima še druga obolenja, je možno, da bolnišnice ne bo zapustil živ. <b>A v tem trenutku je o tem še prezgodaj govoriti.</b>
Želite s tem povedati, da me nihče ne sme obiskati?	<b>Vem, da je težko, ko ne smeš imeti obiskov.</b> Tveganje za razširitev virusa je tako visoko, da vam moram žal povedati, da obiski niso dovoljeni. <b>V kolikor bi prišli, boste vi izpostavljeni večji nevarnosti.</b> Želim si, da bi bile zadeve drugačne.
Kako to, da me ne morete spustiti vsaj na en kratek obisk?	Tveganje, da se virus razširi, je tako visoko, da žal ne morem dovoliti obiska. Lahko pa vam pomagamo, da ostanete v kontaktu s svojimi preko.... <b>Želim si, da bi vam lahko dovolil obisk, ker vem kako pomembno je to za vas, a žal to zdaj ni možno.</b>

## SVETOVANJE - podpora pri obvladovanju čustvenih reakcij

Kaj reče bolnik?	Kako lahko odgovorite?
Strah me je...	To je težka situacija. <b>Mislim, da bi bilo vsakega strah.</b> Mi želite o tem pripovedovati?
Potrebujem nekaj upanja	Povejte mi kakšna so vaša pričakovanja, upanja. <b>Rad bi vas bolje razumel.</b>
Ste popolnoma nesposobni!	Razumem, zakaj niste zadovoljni. <b>Kar je v moji moči bom naredil, da bi se stanje izboljšalo.</b> Kako vam lahko pomagam
Želim govoriti z vašim nadrejenim	Razumem, da ste frustrirani. Nadrejenega <b>bom zaprosil, da pride kakor hitro bo možno. Prosim pa, da razumete, da imajo moji nadrejeni veliko stvari, ki jih morajo urediti.</b>
Se moram posloviti od svojca?	Upam, da ne bo potrebno, a hkrati se bojim, da je čas lahko zelo omejen. Kaj vas najbolj skrbi?

## ODLOČITVE – če se stanje slabša, spreminjajo terapevtski cilji,...

Kaj reče bolnik?	Kako lahko odgovorite?
Želim, da naredite vse kar je možno. Rad bi preživel.	Naredili bomo vse kar lahko. Gre za izjemno težko situacijo. Mi še lahko kaj poveste, da vas bolje razumem? <b>Kaj moramo vedeti, da bomo lahko boljše skrbeli za vas?</b>
Mislim, da si moj dedek tega ne bi želel...	Dobro. Poskušajte se malo umiriti in se pogovoriva o tem, kaj bi si on želel. Mi lahko poveste kaj je bilo zanj v življenju pomembno? <b>Kaj mu je največ pomenilo, kaj mu je osmišljalo življenje?</b>
Nočem končati kot rastlina, nočem biti priklopljen na nek aparat....	Hvala, pomembno je, da to vem. Lahko poveste kaj več o tem? <b>Kaj ste imeli v mislih?</b>
Nisem prepričan, kaj bi si želel moj dedek, nikoli nisva govorila o tem...	Veste veliko ljudi je v podobi situaciji. Je zelo težko stanje. V njegovem trenutnem splošnem stanju, ne bo zmožen preživeti, če ga priklopimo na respirator ali bi ga morali oživljati. <b>Kot zdravnik vam svetujem, da sprejmete, da ne bo več dolgo živel in mu omogočimo, da v miru umre.</b> Vem, da je to težko slišati. Kaj menite o tem?

## UPORABA VIROV v kolikor imate omejene vire na razpolago

<b>Kaj reče bolnik?</b>	<b>Kako lahko odgovorite?</b>
Zakaj moja 90-letna babica ne more na intenzivno enoto?	<b>To so izjemni časi. Poskušamo sredstva, ki jih imamo na razpolago pošteno porazdeliti.</b> Stanje vase babice trenutno ne izpolnjuje kriterijev za sprejem na intenzivno enoto. Želim si, da bi bila situacija drugačna.
Ne bi moral jaz na enoto za intenzivno terapijo?	Vaše stanje ne izpolnjuje trenutnih kriterijev za sprejem v enoto intenzivne terapije. Klinika uporablja natančna navodila za sprejem na intenzivno enoto, saj poskušamo pošteno uporabljati sredstva, ki jih imamo. <b>Pred enim letom, bi morda sprejeli kakšno drugo odločitev. Gre za izjemne čase.</b> Želim si, da bi imeli več sredstev na razpolago.
Moja babica mora takoj na intenzivno enoto, drugače bo umrla.	Vem, da je to zastrašujoča situacija in skrbi me za vašo babico. <b>Ta virus je tako smrtonosen, da se bojim, da bi umrla tudi, če jo sprejemno v enoto intenzivne terapije.</b> Pripraviti se morate na najhujše. Naredili bomo vse kar je v naši moči zanjo.
Obnašate se diskriminatorno samo zato ker je stara.	Ne. <b>Samo sledimo smernicam, ki so bile sprejete za takšne situacije in so jih oblikovali klinični specialisti,</b> politiki in običajni državljani, z namenom, da ne bi nikomur storili krivice. Smernice so nastajale več let. Vem, da je to težko slišati in sprejeti.
Obravnavate nas slabše ker smo tujci/Romi..	<b>Lahko si predstavljam, da ste v preteklosti imeli slabe izkušnje z zdravstvenim sistemom.</b> Zagotovo to ni prav in želim si, da bi se stvari drugače odvijale. Trenutno so naše medicinske zmožnosti tako omejene, da sledimo smernicam, ki so jih sooblikovali tudi migranti/Romi, da ravnamo pošteno do vseh. Tudi jaz si ne želim, da bi bili ljudje zaradi svojega porekla bili obravnavani drugače.
Slišati je, da racionalizirate..	Kar poskušamo delati je, da obstoječa sredstva čim bolj smiselno uporabljamo. To so časi, ko bi si zelo želel, da imamo za

	vsakega v bolnišnici več sredstev na razpolago.
Igrate Boga, tega ne morete delati.	Žal mi je. Nisem želel vzbujati takšnega vtisa. Sem samo zdravnik/sestra in se trudim po najboljših močeh. Vse zdravstvene ustanove se trudimo pošteno razdeljevati in uporabljati sredstva, ki so na razpolago. Vem, da to ni vedno dovolj. Poskušajte razumeti, da delamo na robu človeških zmogljivosti.
Ne morete najti kje drugje še dodatnih 15 respiratorjev?	Trenutno smo preobremenjeni in ne moremo še dodatno povečati naših kapacitet kar naenkrat. Vem, da je to težko razumeti.

## PREDVIDEVATI – če se stvari poslabšajo, terapijski cilji spreminjajo...

Česa vas je strah?	Kaj lahko storite?
Sin tega bolnika bo zelo jezen.	Praden greste do bolnika si vzemite trenutek in globoko vdihnite. <b>Razmislite zakaj je jezen?</b> Zaradi ljubečega odnosa, občutka odgovornosti ali strahu?
Ne vem kako naj tej krasni babici povem, da je ne bom sprejel na intenzivno enoto in, da bo najverjetneje umrla	<b>Spomnite se na to kar lahko naredite:</b> lahko jo poslušate, lahko ji razložite kaj se bo zgodilo, lahko ji pomagate, da se pripravi. Lahko ste ob njej.
Cel dan sem delal z okuženimi bolniki in bojim se, da bom zaradi tega okužil tiste, ki so mi najbližji.	Pogovorite se z njimi kaj vas skrbi. Skupaj se lahko odločite, kaj je najboljše v tej situaciji. Ni enostavnih odgovorov, <b>a skrbi lažje prenašamo, če jih delimo.</b>
Bojim se izgorelosti in da bom postal neobčutljiv za stiske drugih.	Poskusite najti vsak dan nekaj minut za pogovor, aktivnost ali kontakt z nekom, ki vas osreči in razbremeni. Tudi v največjem kaosu je možno najti trenutek miru.
Bojim se, da bom preobremenjen in ne bom mogel poskrbeti za svoje bolnike	Tudi, če imate samo minute časa, preverite lastno počutje na lestvici od sem popolnoma "skurjen" do „počutim se močnega in dobro“. Kje se nahajate? <b>Neodvisno od vašega statusa, so ti občutki povezani z „biti človek“, ne pozabite tega.</b> Sprejmite jih, ne potiskajte jih v stran in odločite se kaj potrebujete.

## ŽALOVANJE - če ste nekoga izgubili

O čem razmišljam?	Kaj lahko storim?
To osebo bi moral rešiti. Mogoče bi jo moral drugače obravnavati.	Pozor: <b>Se samoobtožujem</b> ? Se lahko malo odmaknem in preprosto samo čutim? Mogoče gre za žalost ali frustracijo ali sem preprosto samo izčrpan? Ti občutki so normalni. In ti časi so zagotovo nenormalni.
Ne morem verjeti, da nimamo ustrezne opreme; kako nesramna je bila ta oseba do mene ; vse kar naredim je neučinkovito...	Pozor: <b>Dramatiziram</b> ? Gre pri tej analizi za kaj drugega? Npr: kako žalostno je vse skupaj, kako nemočen se počutim, kako neuspešna so naša prizadevanja. V danih okoliščinah so takšna razmišljanja pričakovana. A ne smemo dovoliti, da nas prevzamejo. Jih lahko preprosto začutimo, dovolimo da so tu in delimo z drugimi? Ocenimo in presodimo pri sebi, če smo zmožni razmišljati izven okvirjev in manj afektivno preden se lotimo novega dela?